

外来患者様アンケート結果報告

外来患者様満足度調査の結果

調査期間:平成29年1月23日～2月13日
 調査対象:外来患者様
 調査方法:患者様に調査用紙を配布しアンケート回収BOXで回収
 配布件数:100件
 回答件数:100件

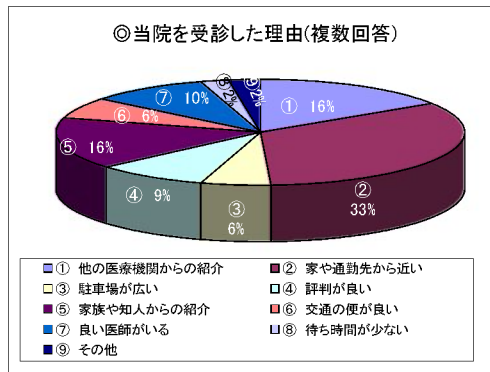
【はじめに】

当院は昭和54年の開設以来、急性期から慢性期まで、患者様の立場に立ち「真心こめた医療サービス」の提供に努めてまいりました。更なる「医療の質」の向上を図るために、「患者様の声」を病院の経営に反映させることが大切と考え、定期的に「満足度アンケート調査」を実施いたしております。今回は外来患者様を対象に「アンケート調査」を実施させていただきました。ここに主な結果を皆様にお知らせいたします。今後とも、常設の「ご意見箱」も含め、皆様からお寄せいただいた、ご意見・ご要望を心に大切に刻み、皆様に少しでも満足していただける医療サービスの充実に努めてまいりたいと存じます。何卒ご理解・ご鞭撻のほど、宜しくお願ひ申し上げます。

医療法人社団延山会北成病院 サービス改善委員会

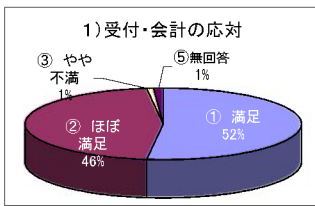
◎当院を受診した理由(複数回答)

① 他の医療機関からの紹介	20
② 家や通勤先から近い	42
③ 駐車場が広い	7
④ 評判が良い	11
⑤ 家族や知人からの紹介	20
⑥ 交通の便が良い	8
⑦ 良い医師がいる	12
⑧ 待ち時間が少ない	3
⑨ その他	3
無回答	0
計	126



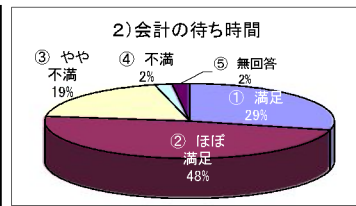
1) 受付・会計の対応

① 満足	52
② ほぼ満足	46
③ やや不満	1
④ 不満	0
⑤ 無回答	1
計	100



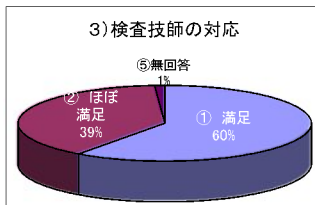
2) 会計の待ち時間

① 満足	29
② ほぼ満足	48
③ やや不満	19
④ 不満	2
⑤ 無回答	2
計	100



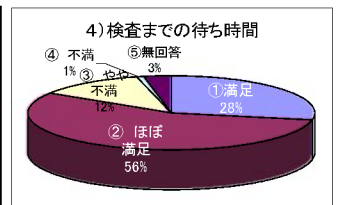
3) 検査技師の対応

① 満足	60
② ほぼ満足	39
③ やや不満	0
④ 不満	0
⑤ 無回答	1
計	100



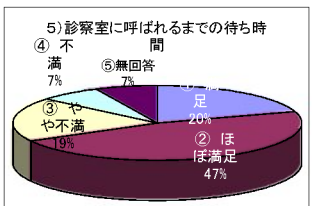
4) 検査までの待ち時間

① 満足	28
② ほぼ満足	56
③ やや不満	12
④ 不満	1
⑤ 無回答	3
計	100



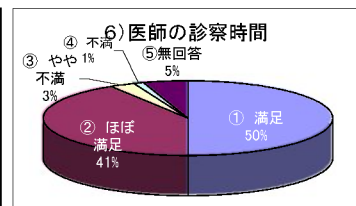
5) 診察室に呼ばれるまでの待ち時間

① 満足	20
② ほぼ満足	47
③ やや不満	19
④ 不満	7
⑤ 無回答	7
計	100



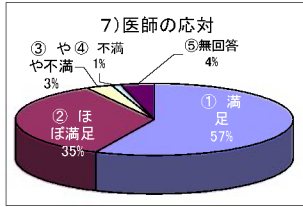
6) 医師の診察時間

① 満足	50
② ほぼ満足	41
③ やや不満	3
④ 不満	1
⑤ 無回答	5
計	100



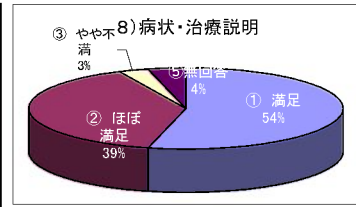
7) 医師の応対

① 満足	57
② ほぼ満足	35
③ やや不満	3
④ 不満	1
⑤ 無回答	4
計	100



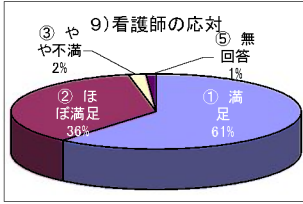
8) 病状・治療説明

① 満足	54
② ほぼ満足	39
③ やや不満	3
④ 不満	0
⑤ 無回答	4
計	100



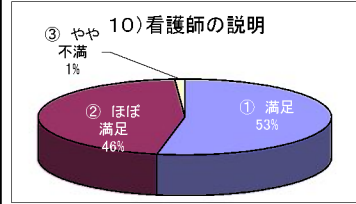
9) 看護師の応対

① 満足	61
② ほぼ満足	36
③ やや不満	2
④ 不満	0
⑤ 無回答	1
計	100



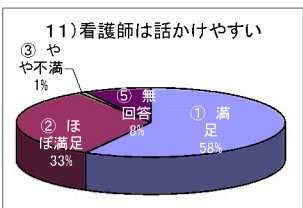
10) 看護師の説明

① 満足	53
② ほぼ満足	46
③ やや不満	1
④ 不満	0
⑤ 無回答	0
計	100



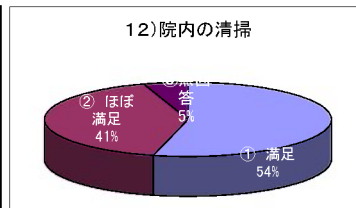
11) 看護師は話かけやすい

① 満足	58
② ほぼ満足	33
③ やや不満	1
④ 不満	0
⑤ 無回答	8
計	100



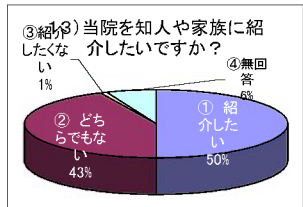
12) 院内の清掃

① 満足	54
② ほぼ満足	41
③ やや不満	0
④ 不満	0
⑤ 無回答	5
計	100



13) 当院を知人や家族に紹介したいですか？

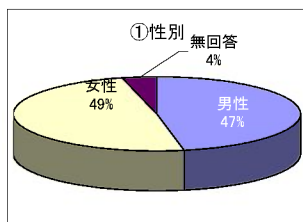
① 紹介したい	50
② どちらでもない	43
③ 紹介したくない	1
④ 無回答	6
計	100



14) 皆様方ご自身についてお聞きします。

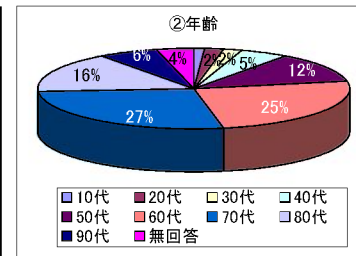
① 性別

男性	47
女性	49
無回答	4
計	100



② 年齢

10代	1
20代	2
30代	2
40代	5
50代	12
60代	25
70代	27
80代	16
90代	6
無回答	4
計	100



* ご意見

- ・薬局の待ち時間が長いですが、自分の薬の量が多いのであきらめています。
- ・先生によってちがう。
- ・病院としては普通です。看護師さんの対応は良いです。
- ・医師によって良い、良くないなどあります。他の人もそう思っています。
- ・医師の応対早口すぎる。
- ・看護師の応対個々により満足少し不満
- ・長年お世話になっています。これからもよろしく願います。
- ・会計に時間がかかりすぎますもう少し早くできる工夫をしてください。

* アンケートの総括

アンケート調査に御協力頂き有難うございました。

病院として 患者様の満足が得られるよう、毎年アンケートの結果を基に検討しております。

職員の対応等についてはとても良い評価を頂き、励みとなりました。今後さら満足いただけるよう取り組んで参ります。

診察迄の待ち時間については、改善に苦慮し、25%近くの方が不満を抱いている結果となっております。改善に向けて検討はしておりますが、状況によ

一人の患者様に20～30分の診療時間を要する事もあり、待ち時間が長くなってしまいう結果となっております。引き続き検討し改善に取り組んでいきます。

また、会計に時間がかかり過ぎるとの御指摘があり、システムの変更を含め改善の検討を致します。

今後、更に皆さまに信頼され、地域に貢献できる病院として努力して参りますので宜しくお願いします。